

## ABSTRAK

Kepuasan kerja adalah kesenjangan antara harapan dan aktualitas manfaat yang diperoleh di tempat kerja, atau dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja adalah keseluruhan sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki prestasi kerja yang baik, tidak dapat di peroleh perusahaan dengan mudah, karena kepuasan kerja karyawan di pengaruhi oleh faktor *Internal Service Quality* dan juga beban kerja yang di tanggunginya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *Internal Service Quality* Dan *Workload* Terhadap *Job Statisfaction* di RSUD Royal Prima Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pegawai di RSUD Royal Prima Medan yang terdiri dari pegawai medis dan non medis yang berjumlah 623. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Systematic sampling*, penelitian ini menggunakan 37 indikator yang berupa item-item pernyataan dalam kuesioner, sehingga jumlah sampel minimal yang diambil adalah sebesar  $5 \times 37 = 185$ . Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada penelitian ini mayoritas responden berusia 31-40 tahun sebanyak 91 dengan persentase 49,2%, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 145 dengan persentase 78,4%, mayoritas pendidikan terakhirnya S1 sebanyak 99 dengan persentase 53,5% dan lama bekerja >2 tahun sebanyak 153 dengan persentase sebesar 82,7%. Terdapat pengaruh *internal service quality* terhadap *job statisfaction* di RSUD Royal Prima Medan dengan nilai  $p - value 0,000 < 0,05$ . Terdapat pengaruh *workload* terhadap *job statisfaction* di RSUD Royal Prima Medan dengan nilai  $p - value 0,000 < 0,05$ . Variabel yang paling mempengaruhi *job statisfaction* di RSUD Royal Prima Medan adalah variabel *internal service quality* (X1).

**Kata kunci:** *Internal service quality, Workload, Job statisfaction, Pegawai*

## **ABSTRACT**

*Job satisfaction is the gap between expectations and the actual benefits obtained at work, or it can be said that job satisfaction is a person's overall attitude towards their work. Companies cannot obtain quality human resources and have good work performance, because employee job satisfaction is influenced by Internal Service Quality factors and also the workload they bear. The aim of this research is to analyze the influence of Internal Service Quality and Workload on Job Statistics at RSU Royal Prima Medan. This type of research is quantitative descriptive research with a cross sectional research design. In this study, the population used was employees at RSU Royal Prima Medan consisting of 623 medical and non-medical employees. The sampling method used in this study was systematic sampling, this study used 37 indicators in the form of statement items in the questionnaire, so the minimum number of samples taken is  $5 \times 37 = 185$ . The data analysis used in this research is univariate, bivariate and multivariate analysis. The results of the research show that in this study the majority of respondents were aged 31-40 years, 91 with a percentage of 49.2%, the majority were female, 145 with a percentage of 78.4%, the majority had a bachelor's degree with a percentage of 99, with a percentage of 53.5% and a long time ago. 153 worked >2 years with a percentage of 82.7%. There is an influence of internal service quality on job statistics at RSU Royal Prima Medan with a p - value of  $0.000 < 0.05$ . There is an influence of workload on job statistics at RSU Royal Prima Medan with a p - value of  $0.000 < 0.05$ . The variable that most influences job statistics at RSU Royal Prima Medan is the internal service quality variable (X1).*

**Keywords:** *Internal service quality, Workload, Job statistics, Employees*